रजिस्ट्री सं. डी.एल.- 33004/99 REGD. No. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-30112023-250339
CG-DL-E-30112023-250339

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 783] नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, नवम्बर 30, 2023/अग्रहायण 9, 1945
No. 783] NEW DELHI, THURSDAY, NOVEMBER 30, 2023/AGRAHAYANA 9, 1945

केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 30 नवम्बर, 2023

फा. सं. सीसीपीए -1/1/2023- सीसीपीए (पंजी).—उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 (2019 का 35) की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण डार्क पैटर्न के निवारण और विनियमन के लिए निम्नलिखित मार्ग दर्शक सिद्धांत जारी करती है; अर्थात् :-

1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभ — 1. इन मार्गदर्शक सिद्धांतों का संक्षिप्त नाम डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023 है।

2. ये राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे।

2. परिभाषाएं - (1) इन मार्गदर्शक सिद्धांतों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,-

(क) “अधिनियम”-से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) अभिप्रेत है;

(ख) “विज्ञापनदाता” का अर्थ वही होगा जैसा कि भ्रामक विज्ञापनों का निवारण और भ्रामक विज्ञापनों के लिए पृष्ठांकन मार्गदर्शक सिद्धांत, 2022 में परिभाषित है;

(ग) "केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण" से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 (2019 का 35) की धारा 10 के अधीन स्थापित प्राधिकरण अभिप्रेत है;

(घ) "वाणिज्यिक लाभ" से किसी भी प्रकार का मौद्रिक लाभ या वित्तीय लाभ अभिप्रेत है;

(ङ) "डार्क पैटर्न" से किसी भी प्लेटफार्म पर यूआई/यूएक्स (यूजर इंटरफेस अथवा यूजर एक्सपीरियंस) इटरैक्शन का उपयोगकर्ता को कुछ ऐसा करने के लिए गुमराह करने या बरगलाने के लिए डिजाइन किया जाना अभिप्रेत है जो मूल रूप से उनका आशय नहीं था या वे उसे करना नहीं चाहते थे; उपभोक्ता की स्वायत्ता, निर्णय लेने या पसंद को नष्ट या खराब करके; भ्रामक विज्ञापन या अनुचित व्यापार प्रथा या उपभोक्ता अधिकारों का उल्लंघन का उपयोग करने वाली कोई भी प्रथा या भ्रामक डिजाइन पैटर्न होगा;

(च) "मार्केटप्लेस ई-कॉमर्स इकाई" का अर्थ वही होगा जैसा कि उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 में परिभाषित है;

(छ) इन मार्गदर्शक सिद्धांतों के अधीन "प्लेटफार्म" का अर्थ वही होगा जैसा कि उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 में परिभाषित है;

(ज) "विक्रेता" का अर्थ वही होगा जैसा कि उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम 2020 के अधीन परिभाषित है;

(झ) "विनिर्दिष्ट डार्क पैटर्न" से उपाबंध 1 में सूचीबद्ध और परिभाषित डार्क पैटर्न और कोई अन्य डार्क पैटर्न अभिप्रेत होगा जिसे केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण समय-समय पर या अन्यथा विनिर्दिष्ट कर सकता है;

(ञ) "उपयोगकर्ता" से कोई भी व्यक्ति अभिप्रेत है जो एक प्लेटफार्म के किसी कम्प्यूटर संसाधन का अभिगम करता है या उपयोग करता है।

(2) उन शब्दों और पदों के, जो इन मार्गदर्शक सिद्धांतों में प्रयुक्त हैं किंतु परिभाषित नहीं है; और अधिनियम में परिभाषित है; उनके वहीं अर्थ होंगे, जो उस अधिनियम में हैं।

3. **लागू होना –** ये मार्गदर्शक सिद्धांत निम्नलिखित पर लागू होंगे:

(i) सभी प्लेटफॉर्म, भारत में व्यवस्थित ढंग से उत्पाद या सेवाओं की प्रस्थापना करते हैं;

(ii) विज्ञापनदाता;

(iii) विक्रेता

4. **डार्क पैटर्न में लिप्त होने पर निषेध –** कोई व्यक्ति, किसी प्लेटफार्म सहित, किसी भी डार्क पैटर्न व्यवहार में लिप्त नहीं होगा।

5. **डार्क पैटर्न के लिए शर्तें –** यदि कोई व्यक्ति, किसी प्लेटफार्म सहित मार्गदर्शक सिद्धांतों के उपाबंध 1 में विनिर्दिष्ट किसी प्रथा में लिप्त है तो उसे डार्क पैटर्न व्यवहार में लिप्त माना जाएगा।

6. **मार्गदर्शक सिद्धांतों का किसी अन्य विधि के अल्पीकरण में न होना —** जहां किसी डार्क पैटर्न व्यवहार को किसी अन्य विधि या उसके अधीन बनाए गए नियमों या विनियमों के अधीन विनियमित किया जाता है, इन मार्गदर्शक सिद्धांतों में अंतर्विष्ट उपबंध, अन्य विधियों के ऐसे विनियमन के अतिरिक्त होंगे और उनके अल्पीकरण में नहीं होंगे।

7. **निर्वचन-** इन मार्गदर्शक सिद्धांतों के निर्वचन में किसी भी अस्पष्टता या विवाद के मामले में, केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण का विनिश्चय अंतिम होगा।

निधि खरे, मुख्य आयुक्त

[विज्ञापन-III/4/असा./569/2023-24]

उपाबंध 1

विनिर्दिष्ट डार्क पैटर्न

नीचे विनिर्दिष्ट डार्क पैटर्न प्रथाएं और चित्र केवल मार्गदर्शन प्रदान करते हैं और इसे विधि के निर्वचन या बाध्यकारी राय या विनिश्चय के रूप में नहीं माना जाएगा क्योंकि विभिन्न तथ्यों या स्थितियों में अलग-अलग निर्वचन हो सकते हैं:

1) "**मिथ्या तात्कालिकता**" से तात्कालिकता या कमी का गलत भाव बताना या लागू करना अभिप्रेत है जिससे उपयोगकर्ता को तत्काल खरीदारी करने या तत्काल कार्रवाई करने के लिए गुमराह किया जा सके, जिससे खरीदारी हो सके, जिसमें निम्न सम्मिलित है:

   (i) उपयोगकर्ता के विनिश्चय में हेरफेर करने के लिए किसी उत्पाद या सेवा की मिथ्या लोकप्रियता प्रदर्शित करना;

   (ii) यह कथन करना कि किसी विशेष उत्पाद या सेवा की मात्राएं वास्तव में जितनी है उससे कहीं अधिक सीमित है।

   दृष्टांत*:*

   1. बिना किसी उचित संदर्भ के उच्च मांग पर मिथ्या आंकड़े प्रस्तुत करना। उदाहरण के लिए "केवल 2 कमरे बचे है। इस समय 30 अन्य व्यक्ति इसे देख रहे हैं।*"*

   2. खरीदारी करने के लिए झूठी समय-सीमा का दबाव बनाना*,* जैसे बिक्री को केवल एक चयनित उपयोगकर्ता समूह के लिए एक सीमित समय के लिए अनन्य बिक्री के रूप में वर्णित करना।

2) "**बास्केट स्नीकिंग**" से उपयोगकर्ता की सहमति के बिना, किसी प्लेटफार्म से चेकआउट के समय उत्पादों, सेवाओं, चैरिटी अथवा दान के लिए भुगतान के जैसी अतिरिक्त वस्तुओं को सम्मिलित करना अभिप्रेत है, जिससे कि उपयोगकर्ता द्वारा चुने गए उत्पाद (ओ) और/या सेवा (एं) के लिए देय राशि उपयोगकर्ता द्वारा देय कुल राशि से अधिक हो।

   परंतु कि खरीदारी के समय मुफ्त सैंपल जोड़ना या अनुपूरक सेवाएं प्रदान करना या बताये गये आवश्यक शुल्क को जोड़ना*,* बास्केट स्नीकिंग नहीं माने जाएंगे।

   स्पष्टीकरण- "आवश्यक शुल्क" शब्द से, वह शुल्क अभिप्रेत है जो आर्डर को पूरा करने के लिए आवश्यक है जैसे कि डिलीवरी शुल्क, गिफ्ट रैपिंग, सरकार द्वारा उत्पाद पर लगाए गए अतिरिक्त कर या अन्य कोई शुल्क जो उपभोक्ता को खरीद के समय स्पष्ट रूप से बताया जाता है।

   दृष्टांत*:*

   (*क*) जब कोई उपभोक्ता कोई उत्पाद (ओं) और/या सेवा (एं) खरीद रहा हो तो पहले से टिक किए गए बॉक्स के साथ या अन्यथा कार्ट में सशुल्क सहायक सेवाओं का स्वचालित जुड़ जाना।

   (*ख*) कोई उपयोगकर्ता किसी एकल सौन्दर्य प्रसाधन सेवा को खरीदता है*,* किन्तु चेक आउट करते समय सौन्दर्य प्रसाधन सेवा की सदस्यता स्वत: ही जुड़ जाती है।

   (*ग*) जब एक उपयोगकर्ता कोई फ्लाइट टिकट खरीदता है तब यात्रा बीमा का स्वत: जुड़ जाना।

3) "**कंफर्म शेमिंग**" से उपयोगकर्ता के मन में भय या शर्म या उपहास की भावना पैदा करने के लिए किसी वाक्यांश, वीडियों, ऑडियो या किसी अन्य माध्यम का उपयोग करना अभिप्रेत है जिससे उपयोगकर्ता को एक निश्चित रीति से कार्य करने के लिए प्रेरित किया जा सके। जिसके फलस्वरूप उपयोगकर्ता प्लेटफॉर्म से कोई उत्पाद या सेवा खरीदना या किसी सेवा की सदस्यता जारी रखे, जहां मुख्य रूप से, प्लेटफार्म का उद्देश्य उपभोक्ता की पसंद को नष्ट करके व्यावसायिक लाभ कमाना है।

दृष्टांत*:*

(क) जब कोई उपयोगकर्ता अपने कार्ट में बीमा सम्मिलित नहीं करता है, तो "मैं असुरक्षित रहूंगा" वाक्यांश का उपयोग करके उड़ान टिकट बुक करने के लिए एक प्लेटफ़ॉर्म ।

(ख) *एक प्लेटफ़ॉर्म जो उपयोगकर्ता की सहमति के बिना बास्केट में चैरिटी जोड़ता है और जब कोई उपयोगकर्ता चैरिटी का चुनाव करना नहीं चाहता है तो "चैरिटी इज़ फॉर रिच, आई डॉन्ट कैयर" जैसे वाक्यांश का उपयोग किया जाता है।*

(4) "**जबरन कार्रवाई**" से तात्पर्य उपयोगकर्ता को ऐसी कार्रवाई करने के लिए मजबूर करना अभिप्रेत है जिसके लिए उपयोगकर्ता मूल रूप से उपयोगकर्ता द्वारा, कोई अतिरिक्त सामान खरीदने या किसी असंबंधित सेवा के लिए सदस्यता लेने या साइन अप करने या उत्पाद या सेवा खरीदने या सदस्यता लेने के लिए व्यक्तिगत जानकारी साझा करना आवश्यक होगा।

दृष्टांत*:*

(क) किसी उपयोगकर्ता को मूल रूप से भुगतान और अनुबंधित प्रतिफल के लिए उत्पाद या सेवा का उपयोग जारी रखने से रोकना, जब तक कि वे उच्च दर या शुल्क के लिए अपग्रेड न करें।

(ख) किसी उत्पाद को खरीदने के लिए उपयोगकर्ता को न्यूज़लेटर की सदस्यता लेने के लिए बाध्य करना।

(ग) *किसी उपयोगकर्ता को मूल रूप से किसी अन्य ऐप पर विज्ञापित सेवा तक पहुंचने के लिए एक अनपेक्षित/असंबद्ध अलग ऐप डाउनलोड करने के लिए मजबूर करना, उदाहरण के लिए, एक उपयोगकर्ता, किराए के लिए घरों को सूचीबद्ध करने के लिए ऐप X डाउनलोड करता है। एक बार जब उपयोगकर्ता एक्स डाउनलोड कर लेता है, तो उसे पेंटर को काम पर रखने के लिए एक अन्य ऐप, Y डाउनलोड करने के लिए मजबूर होना पड़ता है। Y को डाउनलोड किए बिना, उपयोगकर्ता X पर किसी भी सेवा तक पहुंचने में असमर्थ है।*

(घ) उपयोगकर्ता को आधार या क्रेडिट कार्ड से जुड़ी व्यक्तिगत जानकारी साझा करने के लिए मजबूर करना, यद्यपि ऐसी जानकारी इच्छित खरीदारी के लिए आवश्यक न हो।

(ङ) उपयोगकर्ता द्वारा खरीदे गए या खरीदे जाने वाले उत्पादों या सेवाओं तक पहुंचने के लिए उपयोगकर्ता को अपने संपर्कों या सोशल नेटवर्क का विवरण साझा करने के लिए मजबूर करना।

(च) उपभोक्ताओं के लिए अपनी गोपनीयता सेटिंग्स को समझना और बदलना कठिन बना देना, जिससे उन्हें इच्छित खरीदारी करते समय अपनी इच्छा से अधिक व्यक्तिगत जानकारी देने के लिए प्रोत्साहित किया जा रहा हो।

(5) "अभिदान जाल" से वह प्रक्रिया अभिप्रेत है -

(i) सशुल्क सदस्यता को रद्द करना असंभव या एक जटिल और लंबी प्रक्रिया बनाना; अथवा

(ii) सदस्यता के लिए रद्दीकरण विकल्प छिपाना; अथवा

(iii) मुफ़्त सदस्यता प्राप्त करने के लिए उपयोगकर्ता को भुगतान विवरण और/या ऑटो डेबिट के लिए प्राधिकरण प्रदान करने के लिए बाध्य करना;

(iv) सदस्यता रद्द करने से संबंधित निर्देशों को अस्पष्ट, अव्यक्त, भ्रमित करने वाला, बोझिल बना देना।

(6) "इंटरफ़ेस हस्तक्षेप" से वह डिज़ाइन अभिप्रेत है जो उपयोगकर्ता इंटरफ़ेस को ऐसे हेरफेर करता है कि (क) कुछ विशिष्ट जानकारी को उजागर करता है; और (ख) अन्य जानकारी के सापेक्ष अन्य सुसंगत जानकारी को अस्पष्ट करता है; किसी उपयोगकर्ता को उसके द्वारा वांछित कार्रवाई करने से गुमराह करना।

दृष्टांत *:*

(क) उपयोगकर्ता से यह पूछने पर कि क्या वे खरीदारी करना चाहते हैं, पॉप-अप के जवाब में "नहीं" चुनने के लिए हल्के रंग का विकल्प डिज़ाइन करना या रद्दीकरण प्रतीक को छोटे फ़ॉन्ट में छिपाना या प्रमुख प्रतीकों के अर्थ को विपरीत अर्थ में बदलना।

(ख) पॉप-अप स्क्रीन के ऊपरी-दाएँ कोने पर एक 'X' आइकन, जो किसी अन्य विज्ञापन को बंद करने के बजाय खोलने की ओर ले जाता है।

(ग) किसी उपयोगकर्ता से यह पूछने पर कि क्या वे खरीदारी करना चाहते हैं, एक पॉप-अप के जवाब में "नहीं" चुनने के लिए एक हल्के रंग के विकल्प को डिज़ाइन करना।

7) "बेट और स्विच" से उपयोगकर्ता की कार्रवाई के आधार पर एक विशेष परिणाम का विज्ञापन करना अभिप्रेत है, लेकिन भ्रामक रूप से एक वैकल्पिक परिणाम प्रस्तुत करना।

दृष्टांत*:*

(क) एक विक्रेता सस्ती कीमत पर एक गुणवत्ता वाला उत्पाद पेश करता है, परंतु जब उपभोक्ता भुगतान अथवा खरीदने वाला होता है, तो विक्रेता कहता है कि उत्पाद अब उपलब्ध नहीं है और इसके सिवाए एक सदृश परंतु अधिक महंगा उत्पाद पेश करता है।

(ख) कोई उत्पाद अनुपलब्ध है, परंतु उपभोक्ता को उसे शॉपिंग कार्ट में ले जाने हेतु लुभाने के लिए उसे गलत रीति से उपलब्ध दिखाया जाता है। एक बार जब उपभोक्ता इसे शॉपिंग कार्ट में ले जाता है, तो पता चलता है कि उत्पाद 'स्टॉक से बाहर' है और इसके सिवाए, एक उच्च कीमत वाला उत्पाद अब उपलब्ध है।

8) "ड्रिप मूल्य निर्धारण" से एक ऐसी प्रथा अभिप्रेत है जिससे-

(i) कीमतों के तत्वों को पहले से प्रकट नहीं किया जाता है या उपयोगकर्ता अनुभव के भीतर गुप्त रूप से प्रकट नहीं किया जाता है; अथवा

(ii) खरीद की पुष्टि के बाद कीमत का प्रकटन करना, अर्थात चेकआउट के समय बताई गई राशि से अधिक राशि वसूलना; अथवा

(iii) किसी उत्पाद या सेवा को इस तथ्य का उचित प्रकटन किए बिना मुफ़्त के रूप में विज्ञापित किया जाता है कि उपयोग जारी रखने के लिए इन-ऐप खरीदारी आवश्यक होती है; अथवा

(iv) किसी उपयोगकर्ता को उस सेवा का लाभ उठाने से रोका जाता है जिसके लिए पहले ही भुगतान किया जा चुका है जब तक कि कुछ अतिरिक्त न खरीदा जाए

स्पष्टीकरण-*:* एक बाज़ार ई-कॉमर्स इकाई तीसरे पक्ष के विक्रेताओं द्वारा मूल्य परिवर्तन या उनके नियंत्रण से परे अन्य कारकों के कारण मूल्य में उतार-चढ़ाव के लिए उत्तरदायी नहीं होगी।

दृष्टांत*:*

(क) एक उपभोक्ता एक फ्लाईट बुक कर रहा है, ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म चेकआउट पृष्ठ पर कीमत को एक्स के रूप में दिखाता है, और जब भुगतान किया जा रहा है, तो प्लेटफ़ॉर्म द्वारा उपभोक्ता से कीमत वाई (जो एक्स से अधिक है) चार्ज की गई है।

(ख) एक उपभोक्ता ने शतरंज खेलने के लिए एक मोबाइल एप्लिकेशन डाउनलोड किया है, जिसका विज्ञापन 'मुफ़्त में शतरंज खेलें' के रूप में किया गया था। तथापि, *7* दिनों के पश्चात, ऐप ने शतरंज खेलना जारी रखने के लिए भुगतान मांगा। तथ्य यह है कि गेम का मुफ्त संस्करण केवल सीमित समय के लिए उपलब्ध है, अर्थात, इस मामले में, *7* दिनों के लिए, मोबाइल एप्लिकेशन डाउनलोड करते समय उपभोक्ता को इसका प्रकटन नहीं किया गया था।

(ग) एक उपभोक्ता ने जिम सदस्यता खरीदी है। वास्तव में जिम का उपयोग करने के लिए, उपयोगकर्ता को जिम से विशेष जूते/बॉक्सिंग दस्ताने खरीदने होंगे, और जिम सदस्यता की पेशकश के समय इसे प्रदर्शित नहीं किया गया था।

9) "प्रत्यायुक्त विज्ञापन" से विज्ञापनों को अन्य प्रकार की सामग्री अभिप्रेत है जैसे कि उपयोगकर्ता द्वारा तैयार की गई सामग्री या नए लेख या झूठे विज्ञापनों के रूप में प्रस्तुत करना, छिपाना, जिन्हें ग्राहकों को उन पर क्लिक करने के लिए छलने हेतु शेष इंटरफ़ेस के साथ मिश्रण करने के लिए डिज़ाइन किया गया है।

स्पष्टीकरण:

(क) इस पैरा के प्रयोजनों के लिए, अभिव्यक्ति "प्रत्यायुक्त विज्ञापन" में भ्रामक विज्ञापन भी सम्मिलित है जैसा कि अधिनियम की धारा 2(28) के अधीन प्रदान किया गया है और "भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम और भ्रामक विज्ञापनों का अनुसमर्थन के लिए दिशानिर्देश, 2022" भी इस पर लागू होंगे।

(ख) किसी विक्रेता या विज्ञापनदाता द्वारा किसी प्लेटफ़ॉर्म पर पोस्ट की गई सामग्री के संबंध में, यह प्रकटन करने का उत्तरदायित्व कि ऐसी सामग्री एक विज्ञापन है, ऐसे विक्रेता या विज्ञापनदाता पर होगी।

10) "परेशान करने वाला" से वह डार्क पैटर्न अभिप्रेत है जिसके कारण उपयोगकर्ता लेनदेन को प्रभावी बनाने और कुछ व्यावसायिक लाभ कमाने के लिए अनुरोधों, सूचना, विकल्पों या रुकावटों के रूप में बार-बार और लगातार बातचीत से बाधित और परेशान होता है, जब तक कि उपयोगकर्ता द्वारा विशेष रूप से अनुमति न दी गई हो।

दृष्टांत:

(क) वेबसाइटें उपयोगकर्ता से बार-बार अपना ऐप डाउनलोड करने के लिए कहती हैं

(ख) प्लेटफ़ॉर्म कथित सुरक्षा उद्देश्यों के लिए उपयोगकर्ताओं से उनके फ़ोन नंबर या अन्य व्यक्तिगत विवरण देने के लिए कह रहे हैं

(ग) "नहीं" के विकल्प के बिना नोटिफिकेशन अथवा कुकीज़ चालू रखने अथवा स्वीकार करने का लगातार अनुरोध।

(11) **"ट्रिक प्रश्न"** से किसी उपयोगकर्ता को वांछित कार्रवाई करने से गुमराह करने या गुमराह करने के लिए या उपभोक्ता को एक विशिष्ट प्रतिक्रिया या कार्रवाई करने के लिए प्रेरित करने के लिए जानबूझकर भ्रमित करने वाली या अस्पष्ट भाषा का उपयोग करना अभिप्रेत है, जैसे भ्रमित करने वाले शब्द, दोहरे नकारात्मक, या अन्य समान युक्तियाँ;

दृष्टांत:

(क) चुनने का विकल्प देते समय, "क्या आप हमारे संग्रह और छूट पर अपडेट प्राप्त करने से हमेशा के लिए ऑप्ट आउट करना चाहते हैं?" "हां" विकल्प के सिवाए, "हां, मैं अपडेट प्राप्त करना चाहूंगा" और "अभी नहीं" जैसे वाक्यांशों का उपयोग करना।

12) "एसएएएस बिलिंग" एक सेवा के रूप में सॉफ़्टवेयर (एसएएएस) व्यवसाय मॉडल में आवर्ती आधार पर उपभोक्ताओं से भुगतान सृजन करने और एकत्र करने की प्रक्रिया को संदर्भित करता है, जो उपयोगकर्ताओं से यथासंभव गुप्त रूप से धन प्राप्त करने के लिए आवर्ती सदस्यता में सकारात्मक अधिग्रहण लूप का लाभ उठाता है।

दृष्टांत*:*

(*क*) जब निःशुल्क ट्रायल को भुगतान में परिवर्तित किया जाता है तो उपयोगकर्ता को कोई सूचना नहीं दी जाती है।

(*ख*) मौन आवर्ती लेनदेन जिसके तहत उपयोगकर्ता के खाते को सूचित किए बिना डेबिट किया जाता है या उपयोगकर्ताओं को बताए बिना मासिक सदस्यता को स्वचालित रूप से नवीनीकृत किया जाता है।

(*ग*) ग्राहकों से उन सुविधाओं और सेवाओं के लिए शुल्क लेना जिनका वे उपयोग नहीं करते हैं।

(*घ*) उपभोक्ताओं के साथ छल करने के लिए संदिग्ध क्रेडिट कार्ड अधिकरण प्रथाओं का उपयोग करना।

(13) " **दोषपूर्ण मैलवेयर**" से रैनसमवेयर या स्केयरवेयर का उपयोग करके उपयोगकर्ता को यह विश्वास दिलाना कि उनके कंप्यूटर पर कोई वायरस अभिप्रेत है और उनको गुमराह करना/धोखा देना और इसका उद्देश्य उन्हें नकली मैलवेयर हटाने वाले टूल के लिए भुगतान करने के लिए राजी करना है जो वास्तव में उनके कंप्यूटर पर मैलवेयर इंस्टॉल करता है।

दृष्टांत*:*

(*क*) जब एक पायरेटिंग वेबसाइट/ऐप उपभोक्ता को मुफ्त सामग्री (ऑडियो/ऑडियो-विज़ुअल अथवा अन्य) प्रदान करने का वादा करता है, परंतु वास्तव में लिंक तक पहुंचने पर एक अंतर्निहित मैलवेयर की ओर ले जाता है।

(*ख*) जब उपभोक्ता पायरेटेड प्लेटफ़ॉर्म पर सामग्री तक पहुंच प्राप्त कर लेते हैं परंतु उन्हें पॉप-अप मिलते रहते हैं जिन पर विज्ञापन होते हैं जो मैलवेयर से युक्त होते हैं।

(*ग*) जब उपभोक्ताओं को किसी विज्ञापन पर क्लिक करने के लिए कहा जाता है या स्वचालित रूप से किसी विज्ञापन पर पुनर्निर्देशित किया जाता है, परंतु इसके स्थान पर उनकी व्यक्तिगत फाइल लॉक हो जाती है, जिसके पश्चात पुनः पहुंच प्राप्त करने के लिए भुगतान करने की मांग की जाती है।

CENTRAL CONSUMER PROTECTION AUTHORITY

NOTIFICATION

New Delhi, the 30th November, 2023

F. No. CCPA-1/1/2023-CCPA -(Reg).—In exercise of the powers conferred by section 18 of the Consumer Protection Act, 2019 (35 of 2019), the Central Consumer Protection Authority hereby issues the following guidelines to provide for the prevention and regulation of dark patterns, namely:-

1. Short title and commencement. —(1) These guidelines may be called the Guidelines for Prevention and Regulation of Dark Patterns, 2023

(2) It shall come into force on the date of its publication in the Official Gazette.

2. Definitions.- (1) In these guidelines, unless the context otherwise requires,-

(a) “Act”- means the Consumer Protection Act, 2019 (35 of 2019);

(b) “Advertiser” shall have the same meaning as defined under the Guidelines for Prevention of Misleading Advertisements and Endorsements for Misleading Advertisements, 2022;

(c) “Central Consumer Protection Authority” shall mean the authority established under section 10 of the Consumer Protection Act 2019 (35 of 2019);

(d) “commercial gains” mean monetary gain or financial advantage of any kind;

(e) “dark patterns” shall mean any practices or deceptive design pattern using user interface or user experience interactions on any platform that is designed to mislead or trick users to do something they originally did not intend or want to do, by subverting or impairing the consumer autonomy, decision making or choice, amounting to misleading advertisement or unfair trade practice or violation of consumer rights;

(f) "marketplace e-commerce entity" shall have the same meaning as defined under Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020;

(g) "platform" under these guidelines shall have the same meaning as defined under Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020;

(h) "seller" shall have the same meaning as defined under Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020;

(i) "specified dark patterns" mean the dark patterns as listed and defined in **Annexure 1** and shall include any other dark pattern that Central Consumer Protection Authority may specify from time to time or otherwise;

(j) **"**user" shall mean any person who accesses or avails any computer resource of a platform.

(2) The words and expressions used in these guidelines but not defined, and defined in the Act, shall have the same meaning as respectively assigned to them in the Act.

3. Application**. -** These guidelines shall apply to -

(i) all platforms, systematically offering goods or services in India;

(ii) advertisers;

(iii) sellers.

4. Prohibitions against engaging in dark patterns. - No person, including any platform, shall engage in any dark pattern practice.

5. Conditions for dark patterns. **-** Any person, including any platform, shall be considered to be engaging in a dark pattern practice if it engages in any practice specified in Annexure 1 of the guidelines.

6. Guidelines not in derogation of other laws. — Where a dark pattern practice is regulated under any other law for the time being in force or the rules or regulations made thereunder, the provisions contained in these guidelines shall be in addition to and not in derogation of such other laws.

7. Interpretation**-** In case of any ambiguity or dispute in interpretation of the guidelines, the decision of the Central Consumer Protection Authority shall be final.

NIDHI KHARE, Chief Commissioner

[ADVT.-III/4/Exty./569/2023-24]

ANNEXURE 1

SPECIFIED DARK PATTERNS

The dark pattern practices and illustrations specified below provide only guidance and shall not be construed as an interpretation of law or as a binding opinion or decision as different facts or conditions may entail different interpretations:

(1) "False Urgency" means falsely stating or implying the sense of urgency or scarcity so as to mislead a user into making an immediate purchase or taking an immediate action, which may lead to a purchase, including -

(i) showing false popularity of a product or service to manipulate user decision;

(ii) stating that quantities of a particular product or service are more limited than they actually are.

Illustrations:

(a) presenting false data on high demand without appropriate context. For instance, "Only 2 rooms left! 30 others are looking at this right now";

(b) falsely creating time-bound pressure to make a purchase, such as describing a sale as an 'exclusive' sale for a limited time only for a select group of users.

(2) "Basket sneaking" means inclusion of additional items such as products, services, payments to charity or donation at the time of checkout from a platform, without the consent of the user, such that the total amount payable by the user is more than the amount payable for the product or service chosen by the user:

Provided that the addition of free samples or providing complimentary services or addition of necessary fees disclosed at the time of purchase, shall not be considered as basket sneaking.

Explanation- The term "necessary fees" means, the fees which is necessary to fulfill the completion of the order such as delivery charges, gift wrapping, additional taxes on the product charged by the government or any other charges which are explicitly disclosed to the consumer at the time of purchase.

Illustrations:

(a) automatic addition of paid ancillary services with a pre-ticked box or otherwise to the cart when a consumer is purchasing a product or service;

(b) a user purchases a single salon service, but while checking out, a subscription to the salon service is automatically added;

(c) automatically adding travel insurance while a user purchases a flight ticket.

(3) "Confirm shaming" means using a phrase, video, audio or any other means to create a sense of fear or shame or ridicule or guilt in the mind of the user so as to nudge the user to act in a certain way that results in the user purchasing a product or service from the platform or continuing a subscription of a service, primarily for the purpose of making commercial gains by subverting consumer choice.

Illustrations:

(a) a platform for booking flight tickets using the phrase "I will stay unsecured", when a user does not include insurance in their cart;

(b) a platform that adds a charity in the basket without user's consent and uses a phrase such as "charity is for rich, I don't care" when a user prefers to opt out of contributing towards charity.

(4) "**Forced action**" mean forcing a user into taking an action that would require the user to buy any additional goods or subscribe or sign up for an unrelated service or share personal information in order to buy or subscribe to the product or service originally intended by the user.

Illustrations:

(a) prohibiting a user from continuing with the use of product or service for the consideration originally paid and contracted for, unless they upgrade for a higher rate or fees;

(b) forcing a user to subscribe to a newsletter in order to purchase a product;

(c) forcing a user to download an unintended or unrelated separate app to access a service originally advertised on another app e.g. A user downloads app, X, meant for listing houses for renting. Once the user downloads X, they are forced to download another app, Y, for hiring a painter. Without downloading Y, the user is unable to access any services on X;

(d) forcing a user to share personal information linked with Aadhar or credit card, even when such details are not necessary for making the intended purchase;

(e) forcing a user to share details of his contacts or social networks in order to access products or services purchased or intended to be purchased by the user;

(f) Making it difficult for consumers to understand and alter their privacy settings, thereby encouraging them to give more personal information than they mean to while making the intended purchase.

(5) **"**Subscription trap" means the process of-

(i) making cancellation of a paid subscription impossible or a complex and lengthy process; or

(ii) hiding the cancellation option for a subscription; or

(iii) forcing a user to provide payment details or authorization for auto debits for availing a free subscription; or

(iv) making the instructions related to cancellation of subscription ambiguous, latent, confusing, cumbersome.

(6) "Interface interference" means a design element that manipulates the user interface in ways that (a) highlights certain specific information; and (b) obscures other relevant information relative to the other information; to misdirect a user from taking an action as desired.

Illustrations:

(a) designing a light colored option for selecting "No" in response to a pop-up asking a user if they wish to make a purchase or concealing the cancellation symbol in tiny font or changing the meaning of key symbols to mean the opposite;

(b) A 'X' icon on the top-right corner of a pop-up screen leading to opening-up of another advertisement rather than closing it;

(c) designing a virtually less prominent designing a light colored option for selecting "No" in response to a pop-up asking a user if they wish to make a purchase.

(7) "Bait and switch" means the practice of advertising a particular outcome based on the user's action but deceptively serving an alternate outcome.

Illustrations:

(a) a seller offers a quality product at a cheap price but when the consumer is about to pay or buy, the seller states that the product is no longer available and instead offers a similar looking product but more expensive;

(b) a product is unavailable but is falsely shown as available to lure the consumer to move it to the shopping cart. Once the consumer moves it to the shopping cart, it is revealed that the product is 'out of stock' and instead, a higher-priced product is now available.

(8) **"**Drip pricing" means a practice whereby-

(i) elements of prices are not revealed upfront or are revealed surreptitiously within the user experience; or

(ii) revealing the price post-confirmation of purchase, i.e. charging an amount higher than the amount disclosed at the time of checkout; or

(iii) a product or service is advertised as free without appropriate disclosure of the fact that the continuation of use requires in-app purchase; or

(iv) a user is prevented from availing a service which is already paid for unless something additional is purchased.

Explanation-: A marketplace e-commerce entity shall not be liable for price fluctuations to the extent attributable to price changes by third party sellers or due to other factors beyond their control.

Illustrations:

(a) A consumer is booking a flight, the online platform showcases the price as X at the checkout page, and when payment is being made, price Y (which is more than X) has been charged by the platform to the consumer;

(b) A consumer has downloaded a mobile application for playing chess, which was advertised as 'play chess for free'. However, after 7 days, the app asked for a payment to continue playing chess. The fact that the free version of the game is available only for a limited time, i.e., 7 days in this case, was not disclosed to the consumer at the time of downloading the mobile application;

(c) A consumer has purchased a gym membership. In order to actually use the gym, the user must purchase special shoes/boxing gloves from the gym, and the same was not displayed at the time of offering the gym membership.

(9) "Disguised advertisement" means a practice of posing, masking advertisements as other types of content such as user generated content or new articles or false advertisements, which are designed to blend in with the rest of an interface in order to trick customers into clicking on them.

Explanation-

(a) for the purposes of this paragraph, the expression "disguised advertisement" shall also include misleading advertisement as defined in clause 2(28) of the Act and the "Guidelines for Prevention of Misleading Advertisements and Endorsements for Misleading Advertisements, 2022" shall also be applicable to it.

(b) in relation to content posted by a seller or an advertiser on a platform, the responsibility of making the disclosure that such content is an advertisement shall be on such seller or advertiser.

(10) "Nagging" means a dark pattern practice due to which a user is disrupted and annoyed by repeated and persistent interactions, in the form of requests, information, options, or interruptions, to effectuate a transaction and make some commercial gains, unless specifically permitted by the user.

Illustrations:

(a) websites asking a user to download their app, again and again;

(b) platforms asking users to give their phone numbers or other personal details for supposedly security purposes;

(c) constant request to turn on or accept notifications or cookies with no option to say "NO".

(11) "Trick Question" means the deliberate use of confusing or vague language like confusing wording, double negatives, or other similar tricks, in order to misguide or misdirect a user from taking desired action or leading consumer to take a specific response or action

Illustrations:

(a) while giving a choice to opt, *"**Do you wish to opt out of receiving updates on our collection and discounts forever?"*** using phrases like, *"Yes. I would like to receive updates"* and *"Not Now*", instead of the option, *"Yes".*

(12) "Saas billing" refers to the process of generating and collecting payments from consumers on a recurring basis in a software as a service (SaaS) business model by exploiting positive acquisition loops in recurring subscriptions to get money from users as surreptitiously as possible.

Illustrations:

(a) no notification is given to the user when free trial is converted to paid;

(b) silent recurring transactions whereby the user's account is debited without being notified or simply stated auto-renewing monthly subscriptions without telling users;

(c) charging customers for features and services they don't use;

(d) using shady credit card authorization practices to deceive consumers.

(13) **"**Rogue Malwares" means using a ransomware or scareware to mislead or trick user into believing there is a virus on their computer and aims to convince them to pay for a fake malware removal tool that actually installs malware on their computer.

Illustrations:

(a) when a pirating website/app promises the consumer to provide free content (audio or audio-visual or others) but actually leads to an imbedded malware when the link is accessed;

(b) when consumers gain access to the content on pirated platforms but keep getting pop-ups that have advertisements on them which are imbedded with malware;

(c) when consumers are prompted to click on an advertisement or are automatically redirected to an advertisement, but instead find their personal filed locked up, followed by a demand to make a payment to regain access.

Uploaded by Dte. of Printing at Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054. MANOJ KUMAR VERMA Digitally signed by MANOJ KUMAR VERMA Date: 2023.11.30 22:46:29 +05'30'